



**Universitat Autònoma  
de Barcelona**

**Facultat de Veterinària**

**Máster Oficial en Calidad de Alimentos de Origen Animal:**

**“Trabajo presentado para la superación de los 15 créditos del Módulo  
Trabajo Fin de Máster del Máster Oficial en Calidad de Alimentos  
de Origen Animal”.**

**Determinación de las Herramientas y Documentación necesarias  
para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en un nuevo  
servicio “SPTA” de la Universitat Autònoma de Barcelona**

**Lic. Luz Marina Salcedo Riquelme**

**Director: Dr. Ramón Gervilla**

**Tutor: Dr. Antonio Trujillo**

**Septiembre 2016**

Director: Dr. Ramón Gervilla

Tutor: Dr. Antonio Trujillo

## **INFORMAN**

Que el trabajo de investigación titulado: “Determinación de las Herramientas y Documentación necesarias para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en un nuevo servicio “SPTA” de la Universitat Autònoma de Barcelona” ha sido realizado bajo nuestra supervisión y tutela por la Sra. Luz Marina Salcedo Riquelme dentro del módulo Trabajo Fin de Máster del Máster Oficial de Calidad de Alimentos de Origen Animal de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Dr. Ramón Gervilla

Dr. Antonio Trujillo

Bellaterra, septiembre 2016.

## **Agradecimientos**

En primer lugar al Dios de la vida por darme su fortaleza en todo momento y la oportunidad de tener una hermosa familia y amigos, quienes me acompañan con amor y desprendimiento en mí día a día y espero compartir con ellos más momentos de triunfos y alegrías.

Al Servicio de la Planta de Tecnología de los Alimentos de la UAB, especialmente al Dr. Ramón Gervilla por brindarme su tiempo y compartir su experiencia y conocimientos con humildad y paciencia, en verdad aprendí demasiado.

A todos los docentes y compañeros de este Máster que me animaron y acompañaron con generosidad. Gracias.

## **Abreviaturas**

**CAA** Departamento de Ciencia Animal y los Alimentos

**CERPTA** Centro Especial de Reserva Planta de Tecnología de los Alimentos

**CV** Curriculum Vitae

**DAFO** Análisis de Marketing de las Debilidades Amenazas, Fortalezas y Oportunidades

**DLT** Descripción del Lugar de Trabajo

**EFQM** Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

**EPI'S** Equipos de Protección Individual

**GQ** Gestión de Calidad

**IT** Instrucciones de Trabajo

**NC** No Conformidad

**PAS** Personal de Administración y Servicios

**PDI** Personal Docente Investigador

**PEQ** Planificación Estratégica de la Calidad

**PHVA** Planificar Hacer Verificar Actuar

**PNT** Procedimientos normalizados de trabajo

**RSQD** Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección

**RQ** Responsable de Calidad

**UAB** Universidad Autónoma de Barcelona

**UGQ** Unidad de Gestión de Calidad

**SC** Servicio - Convenios

**SPTA** Servicio Planta Tecnología de los Alimentos

**WEB** Red

## Índice

<b>Resumen</b>	<b>1</b>
<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>Materiales y Métodos</b>	<b>3</b>
<b>I) Primer Nivel de la Pirámide Documental</b>	<b>4</b>
I-1) Normativa-Legislación Vigente y Aplicable a la Entidad	
I-2) Manual de Calidad	
I-3) Política de la Calidad	
I-4) Objetivos de la Calidad	
I-5) Organigrama Funcional	
<b>II) Segundo Nivel de la Pirámide Documental (PNTs)</b>	<b>7</b>
II-1) Asignación Niveles de Cualificación del Personal	
II-2) Funcionamiento Comité de Calidad	
II-3) Documentación del Personal	
II-4) Formación del Personal (capacitación y evaluación)	
II-5) Evaluación de la Satisfacción del Personal	
II-6) Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección	
II-7) Plan de Acogida del Nuevo Personal	
II-8) Gestión de las Acciones Correctivas y Preventivas	
II-9) Evaluación y Homologación de Proveedores	
II-10) Gestión de las Compras	
II-11) Gestión Comercial-I (Ofertas-Contrato)	
II-12) Gestión Comercial-II (Realización del Producto o Servicio)	
II-13) Evaluación Satisfacción del Cliente	
II-14) Control de la Documentación	
II-15) Control de los Registros	
II-16) Planificación Estratégica de la Calidad	
II-17) Gestión de los Equipos e Instalaciones	
II-18) Procedimiento de Calibración y Mantenimiento General	
II-19) Gestión de los Patrones y Equipos de Referencia	
II-20) Gestión del Producto No Conforme	
II-21) Gestión de Materias, Muestras y Equipos del Cliente	
II-22) Gestión de la Subcontratación	
II-23) Facturación	
II-24) Gestión del Marketing	
II-25) Gestión de los Residuos	
II-26) Elaboración de Informes (Parciales y Finales)	
II-27) Gestión del Almacenaje (Materias Primas, Ingredientes, Reactivos y Envases)	
II-28) Normativa Gráfica del SPTA	
II-29) Uso de Libretas como Registros del SPTA	
II-30) Normas Generales para Uso de Instalaciones por Usuarios del SPTA	
II-31) Seguridad Informática	
II-32) Gestión del Acceso (Restringido-Reservado) Instalaciones del SPTA	
II-33) Recepción de Muestras, Documentación y Paquetería	
<b>III) Tercer Nivel de la Pirámide Documental (ITs)</b>	<b>17</b>
<b>IV) Cuarto Nivel de la Pirámide Documental (Registros)</b>	<b>18</b>

<b>V) Quinto Nivel de la Pirámide Documental (Documentos Singulares)</b>	<b>19</b>
V-1) Plan de Acciones (Correctivas-Preventivas-Sugerencias-Mejoras)	
V-2) Plan Anual de Formación	
V-3) Plan Anual de Calibración y Mantenimiento Preventivo	
V-4) Plan Anual de Marketing	
V-5) Mapa de Procesos	
V-6) Ficha de Procesos	
V-7) Ficha de Indicadores de Calidad	
V-8) Organigrama Funcional	
V-9) Descripciones de los Puestos de Trabajo General	
V-10) Tabla de Habilitaciones Personal (Responsabilidades-Funciones) Individual	
V-11) Informe de Auditoría Interna	
V-12) Informe de Auditoría Externa	
V-13) Informe de Inspecciones Técnicas (Sanidad, Laboral...etc.)	
V-14) Informe de Revisión del Sistema de Calidad por Dirección (RSQD)	
V-15) Catálogos y Trípticos	
V-16) Tarifas y Listado de Servicios-Precios	
V-17) Documentación Externa	
V-18) Estudios de Mercado	
V-19) Manual de Estilos (Imagen Corporativa-Logo-Marca)	
V-20) Actas del Comité de Calidad o Dirección	
V-21) Incidencias y No-Conformidades	
V-22) Carpetas de Proyectos-Clientes	
V-23) Fichas de Clientes (Agenda)	
V-24) Carpeta de Proveedores	
V-25) Carpeta de Compras (Fichas de Productos y Servicios)	
V-26) Carpeta Documentación Personal	
V-27) Carpeta Documentación Equipos	
V-28) Listados	
V-29) Seguridad Informática	
V-30) Encuestas Satisfacción del Cliente (Encuestas + Valoración)	
V-31) Encuestas Satisfacción del Personal Interno (Encuestas + Valoración)	
V-32) Instalaciones y Planos (Edificios)	
V-33) Carpeta Contabilidad (Gastos-Facturación)	
<b>Conclusiones</b>	<b>28</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>29</b>
<b>Anexos</b>	
1. Ejemplo de lista Instrucciones de Trabajo	31
2. Ejemplo de Registros	33
3. Gestión de Función	37
4. Política de Calidad	39
5. Ejemplo PNT	40
6. Ejemplo Encuesta SPTA078	46
7. Ejemplo Encuesta SPTA079	48
8. Tríptico	49

## **Resumen**

La documentación juega un papel muy importante en el desarrollo de todos los procesos que se llevan a cabo dentro del Servicio, pues además de cumplir funciones específicas en cada área, sirve de orientación para los miembros de la Planta, y en todas las actividades que allí se deban realizar. Es por esta razón que el propósito de este trabajo es la actualización y creación del listado de las herramientas y documentación necesarias para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en un nuevo Servicio de la Planta de Tecnología de los Alimentos "SPTA" de la Universitat Autònoma de Barcelona, en cuanto a los requerimientos establecidos por las Normas ISO 9001:2008. Este trabajo se inició con la revisión de los documentos existentes en la Planta, con el fin de ver cuáles de ellos deberían modificarse y cuáles deberían crearse, en base a los requerimientos del nuevo Servicio y de dicha Norma. Finalmente se realizó la actualización de los mismos, seguida de la creación de un nuevo nivel en la Pirámide de Calidad, y otros documentos, teniendo en cuenta las herramientas y documentos necesarios para implantar en el Servicio. Esto permitirá brindar al Servicio y a su personal, no solo un soporte documental, sino también una herramienta para hacerlo más competitivo, además de acreditarlo por el cumplimiento de los requisitos establecidos en dicha norma.

## **Summary**

Documentation plays an important role in the development of all processes that take place within the Service, as well as perform specific functions in each area, provides guidance for members of the plant, and all activities there It is to be performed. It is for this reason that the purpose of this work is the updating and creating the tools and documentation necessary to implement a quality management system in a new service Plant Food Technology "SPTA" of the Autonomous University of Barcelona, as to the requirements established by the ISO 9001: 2008. This work began with a review of existing documents in the Plant (CERPTA), in order to see which of them should be changed and what should be created, based on the requirements of the new service and that Standard. Finally we are updating them, followed by the creation of a new level in the Pyramid of Quality, and other documents made, given the tools and documents necessary to implement the Service. This will provide the Service and its staff, not just a documentary support, but also a tool to do so, in addition to accredit compliance with the requirements of this standard more competitive.

## **Introducción**

En la actualidad el Servicio que ofrece la Planta de Tecnología de los Alimentos se ha convertido en una de las principales herramientas para las empresas, ya que permite garantizar que los productos elaborados por la misma son seguros, inocuos para el consumidor y clientes.

Sin embargo si este Servicio quiere ser reconocido y competitivo debe ofrecer calidad en todos sus procesos, por tanto la adopción de un Sistema de Calidad les permitirá asegurar y garantizar todas sus actividades y brindar valor adicional que será de interés para los Clientes.

Estos Sistemas de Calidad y específicamente la acreditación por parte de la Generalitat de Cataluña, basado en la Norma ISO 9001:2008 y el EFQM permitirán a la Planta demostrar que es técnicamente competente y capaz de generar resultados técnicos válidos.

Para la adopción del Sistema de Calidad uno de los principales pasos es la creación y actualización de toda la documentación relacionada con todos los procesos llevados a cabo en la Planta. En este punto es donde la Norma ISO 9001:2008 se convierte en uno de los principales modelos de apoyo, ya que garantiza que todos los documentos creados, van a establecer parámetros de credibilidad, confiabilidad y reconocimiento.

Este trabajo tiene como objetivos establecer las herramientas y documentación necesarias para establecer un nuevo Servicio en la Planta de Tecnología de los Alimentos “SPTA” de la Universitat Autònoma de Barcelona, determinando las características específicas de los documentos según el nivel de Gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante destacar también una Gestión de Función de estos documentos, para eso es necesario priorizar el listado y seleccionar el tipo de documentación necesaria de cada uno de los niveles de la pirámide de la Gestión de Calidad, permitiendo así desarrollar habilidades personales y obtener potencial laboral.



### **Materiales y Métodos:**

Por medio de un estudio descriptivo se pretende establecer las herramientas y los documentos con el fin de complementar el proceso de documentación para la creación del nuevo Servicio y acreditarlo a la Norma ISO 9001:2008.

#### **Ámbito de Aplicación:**

El área de aplicación para la implantación del Sistema de Calidad investigación han sido las instalaciones, personales y equipos e instrumentos y documentos de la Planta Piloto de Tecnología de los Alimentos de la Universitat Autònoma de Barcelona.

#### **Diseño de Recolección de Datos:**

La metodología fue a través de visitas, entrevistas, reuniones y observación directa en la Planta. Documentación del CERPTA (Centro Especial de Reserva de Planta de Tecnología de los Alimentos) de donde procede el SPTA y de la UGQ (Unidad Garantía de Calidad), servicio de la UAB que proporciona el apoyo a Centros, Departamentos y Servicios de la UAB. Bibliografía en la red y Normativa Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

## **I) PRIMER NIVEL DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL**

### **I-1) Normativa-Legislación Vigente y Aplicable a la Entidad**

#### **a) Formato (Uso y Archivo):**

"Según Origen y Administración responsable

En la Organización (SPTA) archivar copia en formato electrónico (PDF) y el original en papel (aquellas Normativas con Copyright (EX: Norma ISO 9001:2008))"

#### **b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

Según Origen y Administración responsable

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Organizar, Estandarizar y Legislar los diferentes aspectos de las actividades sociales

#### **d) Ejemplos:**

- Normativa del propio Servicio SPTA
- Normativa específica para los Servicios Científico Técnicos de la UAB (EX: Modelo Económico, Normativa Básica de los SCT, Test Refundido,...etc.)
- Normativa aplicable de la UAB (EX: Contratación y Categorías del PAS,...etc.)
- Normativa aplicable Municipal (Bellaterra / Cerdanyola) (EX: Ordenanza de Residuos, Contaminación Acústica... etc.)
- Normativa aplicable de la Generalitat de Catalunya
- Normativa aplicable de España (EX: Ley de Riesgos Laborales 5/1995, (RTS) Reglamentos Técnico Sanitarios para Industrias Alimentarias...etc.)
- Normativa aplicable de la Unión Europea
- Normativas de Calidad (EX: ISO 9001:2008, Normativa de Acreditación para los grupos TECNIO de la Generalitat de Cataluña...etc.).

### **I-2) Manual de Calidad**

#### **a) Formato (Uso y Archivo):**

"Original en Papel (Firmado) y custodiado.

Copias No Controladas en Electrónico (archivo PDF)"

#### **b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

(R) Preferiblemente por el/la Responsable de Calidad

(S) Por el Comité de Calidad o la UGQ

(A) Por el/la Director del SPTA o en su defecto Responsable o La Comisión Ejecutiva.

**c) Objetivo / Descripción:**

Servir de guía para el personal en su aplicación diaria para obtener la calidad en cada uno de sus procesos y la satisfacción de los requerimientos de los funcionarios.

Establecer la base para la presentación de la empresa al exterior, mediante la información que proporciona sobre el nivel de Calidad que puede alcanzar en sus servicios.

Organizar la parte relativa a la Calidad de los requisitos que se establecen, entre la empresa, el proveedor y el cliente.

**I-3) Política de la Calidad**

**a) Formato (Uso y Archivo):**

"Original en Papel (Firmado) y custodiado.

Copias No Controladas en Electrónico (archivo PDF)"

**b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

(R) Preferiblemente por el/la Responsable de Calidad

(S) Por el Comité de Calidad o la UGQ

(A) Por el/la Director del SPTA o en su defecto Responsable o La Comisión Ejecutiva.

**c) Objetivo / Descripción:**

Orientar la organización y gestión de la empresa según un Sistema de Gestión que busca la mejora continua enfocada a la satisfacción de los clientes, funcionarios, etc.

Declarar documental y públicamente el compromiso que asume la dirección, de gestionar la empresa según un Sistema de Gestión de Calidad.

Ser adecuada al propósito de la organización y base de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

Ser conocida y comprendida por todo el personal.

**I-4) Objetivos de la Calidad**

**a) Formato (Uso y Archivo):**

"Original en Papel (Firmado) y custodiado.

Copias No Controladas en Electrónico (archivo PDF)"

**b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

(R) Preferiblemente por el/la Responsable de Calidad

(S) Por el Comité de Calidad o la UGQ

(A) Por el/la Director del SPTA o en su defecto Responsable o La Comisión Ejecutiva.

**c) Objetivo / Descripción:**

Establecer niveles y funciones pertinentes a fin de que resulte un instrumento asignando a las personas correspondientes.

Enfocar hacia la mejora continua.

Registrar el progreso de algunos parámetros relacionados con esos objetivos, para al pasar un periodo establecido, realizar una comparación.

Aumentar el grado de satisfacción del cliente: reducir el número de reclamaciones y plazos de entrega.

Mejorar los procesos del Sistema: beneficios en la organización, disminuye material desechado, reduce los costes de reclamaciones, y mejora el ambiente de trabajo.

Aumentar el nivel de compromiso de los miembros de la organización respecto a la prevención de fallos y la mejora continua del sistema.

**I-5) Organigrama Funcional**

**a) Formato (Uso y Archivo):**

"Original en Papel (Firmado) y custodiado.

Copias Controladas, en papel (fotocopias asignadas, firmadas y selladas)

Copias No Controladas en Electrónico (archivo PDF)"

**b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

(R) Preferiblemente por el/la Responsable de Calidad

(S) Por el Comité de Calidad o la UGQ

(A) Por el/la Director del SPTA o en su defecto Responsable o La Comisión Ejecutiva.

**c) Objetivo / Descripción:**

Ordenamiento jerárquico que muestra las funciones, dependencias y subordinaciones entre el personal del Servicio.

## **II) SEGUNDO NIVEL DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL (PNTs)**

### **a) Formato (Uso y Archivo):**

"Original en Papel (Firmado) y custodiado.

Copias No Controladas en Electrónico (archivo PDF)"

### **b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

(R) Preferiblemente por el/la Responsable de Calidad

(S) Por el Comité de Calidad o la UGQ

(A) Por el/la Director del SPTA o en su defecto Responsable o La Comisión Ejecutiva.

## **II-1) Asignación Niveles de Cualificación del Personal**

### **c) Objetivo / Descripción:**

La Dirección del SPTA define las características de cada nivel de cualificación: A, B, C y D.

Diferenciar y asignar de acuerdo a las actividades que se llevan a cabo y los diferentes niveles de cualificación.

Constar en el PNT, si en un mismo PNT describe actividades que requieren que el personal tenga diferentes niveles de cualificación.

Incluir en el apartado de Cualificación del Personal de cada uno de los PNT's específicos, las prescripciones que se consideren necesarias para concretar los requerimientos normativos extras del personal (habilidades, entrenamientos, autorizaciones técnicas, etc.).

## **II-2) Funcionamiento Comité de Calidad**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Es un organismo ejecutivo y de consulta, entre sus funciones están la de informar, analizar las encuestas, resultados y tareas de coordinación.

Está integrado por: El Director del SPTA, Director Científico SPTA, Responsable de Calidad del SPTA, y los Responsables de los Procesos del Mapa de Procesos así como los representantes que sean necesarios para el seguimiento de procesos y actividades concretas.

El Comité realiza reuniones (SPTA063: Acta de Reunión). Se archivan en orden cronológico.

Implantar y acompañar los planes de mejoras, objetivos y actividades de formación.

Acompañar las No Conformidades internas y reclamaciones de los clientes.

### **II-3) Documentación del Personal**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Mantener los registros que demuestren que el personal conoce sus responsabilidades y funciones, y que demuestren su cualificación, formación, habilidad y experiencia.

Disponer de al menos CV (Curriculum Vitae) y DLT (descripción del lugar de trabajo). Documentación, certificados y comprobantes, han de acompañar al CV, acuerdos de confidencialidad entre las dos partes (UAB-Personal) y han de estar archivados convenientemente al archivo de calidad.

Contar con la cualificación pedida y documentada para realizar tareas que impliquen una cualificación superior. Cada persona puede disponer de una o más DLT y las diferentes variaciones de funciones. SPTA004.

### **II-4) Formación del Personal (capacitación y evaluación)**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un plan de formación (actividades, programación temporal, responsabilidades y recursos que dispone), Capacitar, Entrenar, Cualificar, Formación Interna (de experiencia y/o cualificación reconocida), Formación Externa.

Detallar y planificar acciones formativas para cubrir las necesidades del personal implicado en actividades que afectan la calidad de los resultados de los ensayos, y en general en cualquier prestación Servicio- Convenio- Proyecto oferta al Cliente.

Detectar carencias a nivel personal y global. Teniendo en cuenta la oferta del área de formación de la UAB de manera continuada y aprovechar dicha oferta para rediseñar el plan de formación.

### **II-5) Evaluación de la Satisfacción del Personal**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Las carencias detectadas mediante las encuestas servirán para proponer soluciones por parte de la Dirección, Comité de Calidad, Responsable de Calidad o diferentes Procesos.

El Comité de Calidad decide si hace falta abrir acciones correctivas o generar algún tipo de medida preventiva SPTA/GN/0017 y tienen en cuenta los planes de formación SPTA/GN/0011.

## **II-6) Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección (RSQD)**

### **c) Objetivo / Descripción:**

La Dirección realiza la revisión global del Sistema de Calidad implantado, evaluando la evolución, adecuación y mejora del Sistema.

Esta revisión se puede efectuar en una etapa global o en diversas revisiones parciales que abarquen finalmente todo el sistema. La Dirección podrá solicitar información a cualquier persona del Servicio.

La Dirección dispone de esta herramienta para evaluar las oportunidades de mejora y realizar cambios en el sistema (Política y Objetivos).

Mantener la trazabilidad del informe de la Dirección y las actas de la Reunión. Las actas se harán públicas y difundirán dentro de la Organización.

## **II-7) Plan de Acogida del Nuevo Personal**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Toda persona que se incorpora ha de contactar con un miembro del SPTA y ser aceptado por el Director del SPTA y en su defecto con el visto bueno del Responsable de Calidad.

El miembro que invita o contacta con la persona actuará como tutor durante el tiempo de su acogida. Será quien se pone en contacto con su futuro responsable.

Facilitar la adaptación y comprensión de las normativas y filosofía del Servicio cuando se produce una nueva incorporación de personal o un visitante.

## **II-8) Gestión de las Acciones Correctivas y Preventivas**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Determinar el circuito para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas realizadas con el objetivo de eliminar las causas de una No Conformidad o incidencia.

Documentar las incidencias SPTA062. Designar los responsables de llevar a término las acciones. Analizar las causas o identificación de oportunidades de mejora. Seleccionar e implantar las acciones. Seguir las acciones implantadas. Verificar las acciones implantadas y cerrar el informe.

Registrar las incidencias y/o NC, comunicar al RQ o cualquier miembro del Comité de Calidad. Las reclamaciones pueden ser registradas directamente por el Cliente. La detección de productos No Conformes, gestionarlas adecuadamente siguiendo el procedimiento SPTA/GN/0028.

## **II-9) Evaluación y Homologación de Proveedores**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Detectar que nuestros proveedores hayan implantado algún sistema de Calidad y hagan el seguimiento y evaluación de este.

Evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con sus requisitos en concordancia con los procedimientos internos de homologación de proveedores de la Universidad. Para evaluarlos utilizar la encuesta SPTA091. Los proveedores que tienen una trayectoria positiva SPTA094.

Recoger información de los requerimientos necesarios por parte de los usuarios finales del SPTA. Condiciones Comerciales (precio, rebajas, condiciones de pago, albaranes, etc), Calidad del producto (especificaciones, algún problema), Entrega (algún problema en la cantidad de suministros), Servicio.

Fijar por cada proveedor y cada producto un criterio de aceptación o rechazo con puntuaciones, determinando el nivel de exigencia según las necesidades y requisitos del producto y/o servicio.

Homologar a los proveedores en base a los resultados anotados al registro SPTA092.

Gestionar la lista de proveedores homologados SPTA 094 por parte del Servicio.

## **II-10) Gestión de las Compras**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Cada miembro del SPTA realiza las solicitudes de compra de aquellos productos que le afectan directamente o que utiliza de manera individual.

El responsable administrativo que corresponde a la secretaría del Departamento, o la persona que realiza la comanda, ha de pedir presupuesto por escrito al proveedor.

Disponer de una política y procedimiento (SPTA/GN/0024) para la selección y adquisición de los servicios y suministros.

## **II-11) Gestión Comercial-I (Ofertas-Contrato)**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Describe el procedimiento de atención al cliente dirigido a recoger las solicitudes de prestaciones de servicios, incluyendo la elaboración de ofertas, presupuestos y registro de necesidades

Disponer de catálogo, tarifas o información sobre los tipos de servicios que se ofrece.



Garantizar y mantener la trazabilidad mediante la documentación de ofertas y convenios realizados con los clientes (prestación del servicio).

#### **II-12) Gestión Comercial-II (Realización del Producto o Servicio)**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio.

Identificar el estado del producto o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición para mantener la trazabilidad.

Garantizar la preservación del producto o servicio por tanto, es importante la identificación, manipulación, embalaje y almacenamiento.

Planificar y llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas (información e instrucciones de trabajo necesarias, equipos apropiados, proveedores y subcontrataciones, actividades de seguimiento y medición, etc.).

#### **II-13) Evaluación Satisfacción del Cliente**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Analizar la información relacionada con el Cliente, para mejorar la ejecución de la Gestión del Sistema de Calidad.

Recoger información relacionada con las expectativas o satisfacción del cliente mediante encuestas, quejas y puntos débiles ocultos que son solucionados mediante acciones correctivas, para detectar fuentes de NC y tomar acciones correctivas, preventivas para cooperar con el Cliente en sus expectativas y necesidades futuras.

Valorar los resultados y tomar medidas correctivas y/o preventivas a fin de gestionar las no conformidades o evitar que se produzcan en especial con las que no se ha superado la mitad de puntuación. Todas las decisiones quedarán documentadas SPTA/GN/0017.

#### **II-14) Control de la Documentación**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Revisar y actualizar los documentos de forma periódica y aprobarlos nuevamente si fuere necesario.

Prevenir el uso erróneo de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación.

Disponer de una base de datos en Excel que permita realizar un control de toda la documentación.

Garantizar los accesos y disponibilidad de la documentación al personal, mediante copias controladas de los documentos en soporte papel y en soporte informático (archivos, PDF, Excel, etc.).

Guardar el original y distribuir copias controladas de los documentos. En el caso de que se haya entregado la documentación interna fuera (auditores, proveedores, clientes, etc). Se seguirá el mismo proceso que para los que se distribuyen dentro del Servicio. En caso de que no sea necesario comunicar la actualización de estos documentos se efectuarán copias no controladas. Para documentos externos, se sigue el proceso anterior pero la responsabilidad de su gestión recae en el centro.

#### **II-15) Control de los Registros**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Establecer un procedimiento (SPTA/GN/0025) para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Almacenar y archivar la documentación a medida que se genera. Los documentos en vigencia están al abasto de los usuarios. El RQ gestiona mediante una base de datos (Excel). Se dispone de los siguientes archivos: Archivo Histórico y Archivo de Calidad.

#### **II-16) Planificación Estratégica de la Calidad (PEQ)**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Formulación integrada y coherente de las políticas y acciones definidas por la organización para tratar de alcanzar sus objetivos a medio y largo plazo (2-3 años), teniendo en cuenta el motivo de ser al mercado y el estado deseado en un futuro.

La Dirección asegurará la difusión a todo el SPTA de los objetivos de Calidad por el año en curso y la estrategia PEQ a medio y largo plazo.

El RQ registra el calendario previsto de actividades relacionadas con la PEQ (políticas, alianzas, acuerdos, misión, visión, etc.) estableciendo los datos conjuntamente con el personal implicado en cada caso (Dirección, miembros del Comité).

Proporcionar los recursos oportunos para estas acciones y designar responsabilidades.

Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.

Realizar el seguimiento, la medida y el análisis de estos procesos.

## **II-17) Gestión de los Equipos e Instalaciones**

### **c) Objetivo / Descripción:**

El SPTA dispone del plano para gestionar la ubicación de las instalaciones. Su control se realiza en función de su criticidad de impacto en los procesos. El mantenimiento de las instalaciones generales es a cargo del personal de la UAB. Se considera un proceso externo. El seguimiento lo hace el SPTA y las incidencias se registran y gestionan como el resto.

Disponer del PNT necesario (SPTA/GN/0027) para la gestión de los equipos e instalaciones. Disponer de libreta si fuera necesaria. Realizar entrenamientos para el uso, mantenimiento y calibrage. Aceptar o rechazar las actividades a realizar sobre el equipo.

Verificar y documentar que el equipo, sistema funciona correctamente para el uso al que fue destinado. Los equipos complejos requieren la cualificación o puesta en marcha por un técnico externo.

## **II-18) Procedimiento de Calibración y Mantenimiento General**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un procedimiento general para el mantenimiento y calibración de los equipos de medida.

Se calibran los equipos de medida que nos proporcionen datos que afecten directamente a los productos o servicios de los Clientes.

Indicar el tipo de calibrage y/o mantenimiento al cual son sometidos los equipos

Dicho procedimiento ha de describir el Qué (qué equipos calibrar), Quién (quien lo realiza), Cuándo (frecuencia o cada cuanto), Límites de Aceptación e Incertidumbres, Patrones o Referencias a utilizar... etc. Excepto el Cómo que se dispondrá de la Instrucción de Trabajo correspondiente para cada uno de los equipos de medida a calibrar.

## **II-19) Gestión de los Patrones y Equipos de Referencia**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de procedimientos para la selección, adquisición, recepción, registro, responsables, incertidumbres, proveedores, almacenamiento y utilización de los materiales de referencia.

Establecer criterios de aceptación de los resultados, para determinar si la variabilidad que se obtiene es aceptable dentro del sistema de calidad implantado en el mismo.

## **II-20) Gestión del Producto No Conforme**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Su objetivo es identificar y aislar el producto para que no afecte a ningún proceso del Cliente.

Identificar los productos NC (registro de incidencias con que el producto esté relacionado).

Separar del resto para evitar una confusión y propiciar erróneamente su uso o entrega.

Decidir el destino final del producto, valorando su destrucción, reutilización o modificación, según el caso, de acuerdo a los miembros del SPTA implicados

Comunicar la incidencia al cliente o proveedor, gestionar el incidente siguiendo el procedimiento SPTA/GN/0017.

## **II-21) Gestión de Materias, Muestras y Equipos del Cliente**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.

Registrar y comunicar al cliente si cualquier bien que sea de su propiedad se pierde, deteriore o se considere inadecuado.

Respetar las condiciones de seguridad en la manipulación de productos, para evitar el peligro o contaminación e invalidación del ensayo.

Salvaguardar las muestras de los clientes, mantener en condiciones aptas de seguridad física. Inmediatamente después de las operaciones se guardan en las condiciones ambientales requeridas.

## **II-22) Gestión de la Subcontratación**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un procedimiento que gestione la evaluación, homologación y contratación de las actividades que por el motivo que sea se han de realizar fuera del SPTA.

Hay que informar al Cliente ya sea en la oferta o cuando se produzca.

El resto de la gestión debe considerarse al igual que si fuera un Proveedor.

## **II-23) Facturación**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Aunque es un proceso externo al APTA ya que lo realiza la UAB, se ha de disponer de un procedimiento para su gestión

Se puede realizar en formato papel o electrónico.

## **II-24) Gestión del Márketing**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Realizar las actividades relacionadas con la promoción externa del centro utilizando: investigación y análisis del mercado, edición del catálogo comercial y folletos con la descripción del centro y de los servicios que puede proporcionar. Participar en jornadas, congresos, etc., presencia en internet, base de datos con información de clientes, marca TECNIO.

Además del estudio de mercado con un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), se ha de considerar otros medios de difusión de la marca e imagen como es la creación de página WEB, diseño de catálogos y trípticos, tarjetas de visita, papelería oficial del SPTA, así como las aplicaciones de la marca o Logo a otras actividades (presentaciones, carteles, vehículos, etc.).

## **II-25) Gestión de los Residuos**

### **c) Objetivo / Descripción:**

La UAB dispone de una normativa interna para la Gestión de Residuos. Ésta hay que respetarla y adaptarla a las necesidades específicas del SPTA.

En cada PNT o IT de los procesos y equipos añadir un apartado de Residuos y su gestión para recordar y facilitar el tratamiento de éstos en los procesos y actividades concretas.

## **II-26) Elaboración de Informes (Parciales y Finales)**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Deberán de seguir la normativa interna, estilo y apartados del SPTA.

Debe quedar constancia de quien lo elabora y sobretodo firmado por quien lo aprueba o emite al Cliente. A su vez, debe quedar constancia de la recepción de éstos por parte del Cliente. En muchos casos el Informe es considerado como el Producto o servicio que el Cliente compra, y por ello debe de tratarse como tal.

## **II-27) Gestión del Almacenaje (Materias Primas, Ingredientes, Reactivos y Envases)**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Una apropiada gestión del almacenaje nos permitirá:

- Una reducción del volumen de residuos a gestionar.
- Responder a la compatibilidad de las mismas (tamaño, peso, necesidad de uso).
- Optimizar la planificación de la producción y el consumo de materias primas.
- Enmarcar e identificar las áreas de almacenamiento.
- Realizar inventarios de existencias y documentarlos con registros de entrada y de salida de las cantidades de materiales e insumos.

## **II-28) Normativa Gráfica del SPTA**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un procedimiento o manual de estilos para homogenizar y dar a conocer a las personas Usuarías y Clientes la imagen visual del Servicio de la Planta de Tecnología de los Alimentos, modalidades de aplicación, sus diferentes versiones y su adaptabilidad a diversas circunstancias y soportes

En este apartado están disponibles los archivos en diferentes formatos y las pautas de reproducción para facilitar la aplicación de la marca SPTA.

## **II-29) Uso de Libretas como Registros del SPTA**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponen de un procedimiento para la creación, emisión, utilización, modificación y archivo de los libretos como registros..

Custodiar los registros en todo momento y archivar los finalizados según SPTA/GN/0025 Control de Registros.

## **II-30) Normas Generales para Uso de Instalaciones por Usuarios del SPTA**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un procedimiento que regule el uso, acciones y aptitudes en las instalaciones SPTA para proteger la seguridad de los alumnos y el resto de usuarios, manteniendo el control de los factores de riesgo mediante el conocimiento y buenas actitudes.

Informar cuales son los equipos de protección individual y sobre los riesgos de productos o equipos.

## **II-31) Seguridad Informática**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un procedimiento para determinar los grados de acceso (ver, almacenar registros informáticos) del personal del SPTA para mantener el control sobre el sistema de archivos de los registros informáticos.

Definir los equipos que permiten asegurar el correcto almacenamiento de los registros informáticos y la estructura de directorios que permiten una correcta clasificación de estas.

## **II-32) Gestión del Acceso (Restringido-Reservado) Instalaciones del SPTA**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un procedimiento para regular, registrar y/o autorizar el acceso de personas a las diferentes instalaciones del SPTA.

Prevenir el acceso no autorizado o restringir el acceso a áreas sensibles de sus instalaciones.

Proteger de cualquier evento interno a los empleados e instalaciones, así como a los procesos de los Clientes para salvaguardar los convenios de confidencialidad.

## **II-33) Recepción de Muestras, Documentación y Paquetería**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Disponer de un procedimiento para regular la llegada de material de proveedores o documentación. Los materiales que no cumplan con las especificaciones y sean rechazados deben ser devueltos al proveedor.

Registrar la entrada de materiales que sea comparable con el control de almacenamiento y entrega a procesos y operaciones de la empresa.

Verificar aspectos como fechas de vencimiento, calidad, cantidad y características del material que se recibe de acuerdo con requerimientos predefinidos.

## **III) TERCER NIVEL DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL (ITs)**

### **a) Formato (Uso y Archivo):**

"Original en Papel (Firmado) y custodiado.

Copias No Controladas en Electrónico (archivo PDF)"

**b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

(R) Preferiblemente por el/la Responsable del Equipo, Usuario o Técnico

(S) Por otros Usuarios y Responsable Calidad

(A) Por el/la Responsable Calidad del SPTA"

**c) Objetivo / Descripción:**

Desarrollar de forma esquematizada y gráfica una actividad que se indica en Procedimiento General (nivel 2).

Para que los procesos se realicen de una forma controlada.

Distribuir los documentos en las áreas correspondientes.

Capacitar y asesorar adecuadamente al personal de dichas tareas.

**d) Ejemplos: (Ver ANEXO-1)**

**IV) CUARTO NIVEL DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL (REGISTROS)**

**a) Formato (Uso y Archivo):**

"Original en Papel (Firmado) y custodiado.

Copias No Controladas en Electrónico (archivo PDF)"

**b) Redacción / Supervisión / Aprobación:**

(R) Preferiblemente por el/la Responsable del Equipo, Usuario o Técnico

(S) Por otros Usuarios y Responsable Calidad

(A) Por el/la Responsable Calidad del SPTA"

**c) Objetivo / Descripción:**

Se generan al realizar las tareas de los documentos del tercer nivel.

Necesarias para obtener evidencias objetivas de que una tarea o actividad se ha realizado.

Gestionadas por el procedimiento SPTA/GN/0025 Control de los Registros.

**d) Ejemplos: (Ver ANEXO-2)**



## **V) QUINTO NIVEL DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL (DOCUMENTOS SINGULARES)**

### **V-1) Plan de Acciones (Correctivas-Preventivas-Sugerencias-Mejoras)**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Para documentar las incidencias, No Conformidad, sugerencias, mejoras, quejas, reclamaciones, etc. y estén en un mismo documento.

Además para registrar y gestionar el estado de las acciones que se han de tomar con las fechas y responsables.

Establecer los controles necesarios para asegurar la ejecución de las acciones correctivas o pertinentes, registradas dentro del tiempo establecido.

### **V-2) Plan Anual de Formación**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Planificar, evaluar y mejorar las competencias de los trabajadores. Para ello, se establecerá un plan de formación específico para cada perfil profesional en la empresa.

Proporcionar los medios materiales e instalaciones necesarios.

Favorecer la flexibilidad laboral horaria para los trabajadores en formación.

Mantener un seguimiento continuo del proceso formativo mediante la valoración del asistente a los cursos.

### **V-3) Plan Anual de Calibración y Mantenimiento Preventivo**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Aplicar a todos los equipos de medición y ensayo que intervienen en la calidad del producto final.

Ajustar la frecuencia de calibración en función de los resultados e histórico.

Asignar las fechas, responsables y recursos para ejecutar el Plan.

### **V-4) Plan Anual de Marketing**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Diseñar un Plan con fecha, recursos, responsables y actividades a realizar para cumplir con los objetivos anuales en materia de Márketing.

#### **V-5) Mapa de Procesos**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Se ha de disponer de un documento que interrelacione todos los procesos que se dan en SPTA.

Dicho documento (Mapa de Procesos) debería reflejar el sentido de las actividades de proceso y además los procedimientos (PNTs) que regulan o gestionan ese proceso.

#### **V-6) Ficha de Procesos**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Las fichas de Procesos, al igual que las fichas de equipos, tienen que definir como mínimo lo siguiente:

- Nombre del proceso.
- Entradas y Salidas del Proceso (documentación)
- Subprocesos y relación con los Procesos previos o posteriores inmediatos.
- Responsables y sustitutos del Proceso
- Indicadores para su control y la frecuencia del registro de sus datos.

#### **V-7) Ficha de Indicadores de Calidad**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Al igual que las fichas de procesos, se ha de disponer de las fichas de cada Indicación. Hay que tener en cuenta que un Indicador puede medir en diferentes procesos y que un proceso puede tener más de un Indicador

Las características mínimas que han de gestionar las fichas de Indicadores son:

- Nombres del Indicador.
- Fórmula del Indicador (con unidades).
- Procesos a los que está asociado.
- Responsable de la toma de datos.
- Frecuencia de la toma de datos.
- Resultados junto con el histórico.
- Límites de aceptación según objetivos.

#### **V-8) Organigrama Funcional**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa. En ella se visualizan las múltiples relaciones e interacciones que tienen los diferentes puestos de trabajo (DLT) que se

presentan en la organización. Esta herramienta administrativa tiene como fin mostrar las relaciones jerárquicas y competencias en una organización entre superiores y subordinados.

Debe ser sencilla, entendible y sobre todo flexible pues esta característica es muy importante para que el SPTA se adapte a los cambios necesarios.

#### **V-9) Descripciones de los Puestos de Trabajo General (DLT)**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Se redactarán las descripciones genéricas de cada uno de los puestos de trabajo identificados en el SPTA.

Estos puestos de trabajo deben coincidir con los cargos o descripciones del Organigrama funcional.

Cada DLT deberá describir las responsabilidades, las funciones, las dependencias y aquellas atribuciones específicas del DLT que describe como las capacidades, aptitudes, experiencia, titulación, competencias... etc.

Ser conocidas por todos los miembros del Servicio para saber que deben hacer, que se espera de ellos, etc.

#### **V-10) Tabla de Habilitaciones Personal (Responsabilidades-Funciones) Individual**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en una herramienta tipo base de datos (en el caso del Servicio SPTA es un Excel) donde se relacionan todas las DLT con cada una de las Responsabilidades, Tareas y Funciones frente a todos y cada uno de los miembros del SPTA.

Se trata de poder ver toda la actividad o responsabilidad de una persona juntas ya que una misma persona puede disponer de más de una DLT o compartir funciones de otras.

#### **V-11) Informe de Auditoría Interna**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Es una herramienta del registro de una auditoría que nos permite iniciar más acciones de mejora que no solo la corrección de las no conformidades detectadas.

Mínimo realizar una Auditoría Interna cada año. El responsable de realizarla debe tener formación de Auditor. Puede realizarla el RQ (si acredita la formación) o exteriorizarla a los servicios de la UGQ de la UAB.

La preparación del informe es responsabilidad del Auditor Jefe, que es el encargado de la redacción y/o aprobación de las no conformidades que aparecerán en el informe.

Evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

#### **V-12) Informe de Auditoría Externa**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

El auditor no pertenece a la organización auditada sino que proviene de la organización, cliente o es una persona o grupo de personas subcontratadas, externas tanto al cliente como al auditado.

El auditor jefe es el responsable de elaborar un informe preciso y completo de las No Conformidades detectadas.

#### **V-13) Informe de Inspecciones Técnicas (Sanidad, Laboral...etc.)**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Al igual que ocurre con los informes de auditoría (V-11 y V-12), éstos informes realizados por otras entidades como sanidad, trabajo, seguridad social, riesgos laborales... etc, deben de ser gestionados para recoger sus No Conformidades o sugerencias e implantarlas en el Plan de Acciones.

Hay que hacer plena difusión de los informes y acciones a todas las partes implicadas.

#### **V-14) Informe de Revisión del Sistema de Calidad por Dirección (RSQD)**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en la recopilación de toda la documentación necesaria o requerida por Dirección (registros, indicadores, encuestas, gráficos, procedimiento, etc.) para poder evaluar el grado de implantación.

Básicamente consiste en que la Dirección guiado por el Responsable de Calidad realice una auditoría de toda la empresa.

El Informe por parte de Dirección debe incluir los puntos fuertes y puntos débiles de la empresa, así como las sugerencias de mejora.

#### **V-15) Catálogos y Trípticos**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Es una buena estrategia de Marketing, como una herramienta publicitaria.

Dar a conocer cualquier acto, producto o servicio en forma detallada. El tríptico es uno de los medios de comunicación gráfica impresa más habituales para esto.

#### **V-16) Tarifas y Listado de Servicios-Precios**

**c) Objetivo / Descripción:**

Elaborar un listado de Precios o Tarifas acorde con los criterios del informe económico de la UAB, que viene marcado para todos los Servicios Científico Técnicos de la UAB.

Dicho listado comprenderá la diferentes Tarifas en función si los Clientes son Internos, Externos, Empresas asociadas a la UAB, etc.

#### **V-17) Documentación Externa**

**c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en el espacio físico (carpeta) donde se archivarán de forma ordenada (cronológica) e inequívoca (codificada) toda la documentación externa que pueda afectar a la empresa.

#### **V-18) Estudios de Mercado**

**c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en el espacio físico (carpeta y/o archivo electrónico) donde se archivarán de forma ordenada (cronológicamente) e inequívocamente (codificación) toda la documentación referente a estudios de mercado de productos o servicios propios como de competencias.

#### **V-19) Manual de Estilos (Imagen Corporativa-Logo-Marca)**

**c) Objetivo / Descripción:**

Es una guía compuesta por un conjunto de criterios preceptuados, por normas para el diseño y la redacción de documentos, ya sea para el uso general, o para ser utilizados por los redactores de periódicos u otras organizaciones que también publican textos.

Publicar siguiendo una uniformidad de estilo.

Incluir informaciones de cuestiones de índole lingüísticas (normas ortográficas y gramaticales y principales de dudas y errores de redacción), cuestiones de tipo ético y deontológico (principios éticos que se relacionan con la línea editorial del medio) y cuestiones de naturaleza profesional (tipografía, uso de titulares, uso de imágenes, etc.).

Dotar a la imagen del SPTA de unos criterios homogéneos y consistentes.

**d) Ejemplos:**

- Logo, Imagen Gráfica (MARCA)
- Tarjetas de Visita, Sellos Oficiales,...etc.
- Papelería (Carátulas de Informes, Sobres, ...etc.)

- Presentaciones (PowerPoint)
- WEB Corporativa

#### **V-20) Actas del Comité de Calidad o Dirección**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

El Comité de Calidad se reunirá mediante convocatoria del Director que incluirá un orden del día, con los asuntos a tratar.

Los resultados de las reuniones deben registrarse en un "Acta de Reunión del Comité de Calidad", que debe ser firmada por todos los miembros del Comité.

Conservar y resguardar las actas y documentos, en papel y medio electrónico para control y consulta de todos los miembros.

#### **V-21) Incidencias y No-Conformidades**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en el lugar físico (carpeta o electrónico) donde se recopilara toda la documentación referente a posibles Incidencias y No Conformidades. Dicha documentación se archivará de forma ordenada (cronológicamente) y de forma inequívoca (codificada).

Esta documentación dará soporte y evidencias objetivas a la libreta y registro de IN/NC así como al Plan de Acciones.

#### **V-22) Carpetas de Proyectos-Clientes**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en una carpeta física (papel) y otra paralela en electrónico donde se recopilará toda la documentación referente a cada uno de los proyectos con los Clientes, formando tantas subcarpetas como proyectos/ofertas de clientes vayan surgiendo. De igual forma cumplirán los requisitos de orden (cronológicamente) e inequívocos (codificados).

Dentro de las carpetas se archivarán documentos como la oferta, contrato, necesidades, pruebas o ensayos en laboratorio o Planta, e-mails, etc., del Cliente.

#### **V-23) Fichas de Clientes (Agenda)**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en recopilar todos los datos de contacto y fiscales de los Clientes.

El SPTA dispone de un Excel con los datos de los Clientes.

#### **V-24) Carpeta de Proveedores**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en el espacio físico (carpeta papel y/o electrónico) que con sus subcarpetas (una por cada proveedor), recopila cualquier documentación relacionada con ese proveedor (por ejemplo: tarifas – precios, catálogos, especificaciones técnicas, etc.).

Dichas carpetas cumplirán los principios de Orden (cronológico) e Inequívocos (codificación).

#### **V-25) Carpeta de Compras (Fichas de Productos y Servicios)**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Consiste en el espacio físico (carpeta papel y/o electrónico) que con sus subcarpetas (tantos como pedidos o comandas realizadas) que recopilarán los registros, albaranes, chequeos, etc y cualquier documentación de cada compra a uno o varios proveedores que se realice en una misma solicitud.

También cumplirá los principios de Orden (cronológico) e Inequívocos (codificación).

#### **V-26) Carpeta Documentación Personal**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Carpeta electrónica con subcarpetas (tantos como personal) donde archivar toda documentación relacionada con el personal (DNI, CV, justificantes, contratos, DLT, cursos formativos, etc.).

Debe cumplir los principios de Orden (cronológico) e Inequívocos (codificación).

#### **V-27) Carpeta Documentación Equipos**

##### **c) Objetivo / Descripción:**

Espacio físico (y electrónico) donde recopilar toda la documentación de un equipo (manuales, PNTs, ITs, albaranes de compra, calibraciones, informes de averías y mantenimiento, etc.).

Tantos subcarpetas como equipos inventariados.

Mantener los principios de Orden e Inequívocos.

## **V-28) Listados**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Carpeta física (o electrónica) donde disponer de los listados actualizados de las cosas más habituales dentro de la empresa, tales como listado de: Personal, Equipos, PNTs, Registros, Clientes, Proveedores, Procesos... etc.

Esto facilita la gestión y localización rápida de dichos aspectos.

Mantener los principios de Orden (cronológico) e Inequívocos (codificación).

## **V-29) Seguridad Informática**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Carpeta física donde archivar toda la documentación referente a la Seguridad Informática (CD's de Back Ups, contratos de servidores, Passwords, Instrucciones y Procedimientos... etc.).

Este espacio físico es de Acceso Restringido.

Mantener los principios de Orden (cronológico) e Inequívocos (codificación).

## **V-30) Encuestas Satisfacción del Cliente (Encuestas + Valoración)**

### **c) Objetivo / Descripción:**

Es un estudio empírico para determinar el grado de satisfacción del encuestado. Es el método más económico y eficiente de obtener información de los clientes. Sirven para tomar decisiones en base a información cuantitativa obtenida por medio de un cuestionario.

Se puede realizar en formato papel, telefónica o electrónica, de acuerdo a la disponibilidad y facilidad del Cliente.

Archivar los documentos del análisis de la encuesta en carpetas físicas durante cierto periodo de tiempo ya que nos ocupará espacio innecesario.

Escanear los las encuestas y registrar un resumen de informe del análisis y resultados en formato electrónico Excel.

Tener en cuenta los documentos relacionados a la encuesta como alguna carta explicativa, encuestas, análisis, resultados, sugerencias, etc.



### **V-31) Encuestas Satisfacción del Personal Interno (Encuestas + Valoración)**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Es un estudio para detectar las necesidades formativas, las carencias de cualquier tipo al entorno laboral del personal que puedan repercutir negativamente en la calidad de las prestaciones a los Clientes. Se realizarán en formato papel y electrónico. Archivar los documentos del análisis de la encuesta en carpetas físicas durante cierto periodo de tiempo ya que nos ocupará espacio innecesario.

Escanear los las encuestas y registrar un resumen de informe del análisis y resultados en formato electrónico Excel.

Tener en cuenta los documentos relacionados a la encuesta como alguna carta explicativa, encuestas, análisis, resultados, sugerencias, etc.

### **V-32) Instalaciones y Planos (Edificios)**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Archivar los documentos en carpetas físicas y escanearlos para guardarlos en formato electrónico y tener un rápido acceso

Tener en cuenta los aspectos relacionados con el propio diseño de la planta como los planos del edificio y plan de evacuación, etc. y las instalaciones propias de los mismos como son: instalaciones de gas, agua, electricidad, aire comprimido, de vacío, vapor, aire a presión ventilación, etc.

### **V-33) Carpeta Contabilidad (Gastos-Facturación)**

#### **c) Objetivo / Descripción:**

Carpeta física (o electrónica) donde archivar los pasos contables de un servicio a un Cliente (factura, albarán, e-mails, comprobante bancario, etc.) y Gastos por compras a los Proveedores.

Tantas subcarpetas como Servicios/Clientes que deberán ser trazables con los Proyectos o Proveedores en su defecto.

También han de cumplir los principios de Orden e Inequívocos.

## **Conclusiones**

Se logró la actualización de la documentación relacionada con las instalaciones, el personal, los equipos, etc. del nuevo Servicio Planta de Tecnología de los Alimentos, basándose en las Normas ISO 9001:2008 y EFQM de la Generalitat de Catalunya.

Se ha desarrollado un ejemplo de documentación correspondiente a cada uno de los Niveles de la Pirámide Documental: Política de Calidad (Anexo4), Procedimiento Normalizado de Trabajo (Anexo5), Registros de la Encuesta de Satisfacción (Anexo 6 y 7) y por último un documento especial del Nivel 5 como sería un folleto-tríptico, para entregar a usuarios y visitas de las Instalaciones del SPTA.

Se ha realizado un listado completo de la documentación necesaria para implantar un Sistema de Gestión de Calidad (con todos los niveles de la Pirámide), y sus objetivos, ejemplos y descripciones. Además se ha priorizado dicho listado ordenando en necesidad y orden de creación para la Gestión de Funcionamiento (sin Sistema de Calidad).

## Referencias

Documentación del CERPTA de donde procede el SPTA. Manual de Calidad. Procedimiento Normalizado de trabajo. Instrucciones de Trabajo. Registros.

Norma Española. Noviembre 2008. Sistemas de Gestión de la Calidad UNE-EN Iso 9001:2008

## Bibliografía de interés

Anónimo. 2003. Guía para la Realización de Inspecciones Técnicas y Administrativas. Dirección General de Protección Civil. Madrid, España.

Anónimo. Mayo 2005. Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000. Ministerio de Fomento. España.

Arrate Goikoetxea M. 2012. Aplicación Informática de Notificación de Incidencias y No Conformidades. Revista electrónica Osakidetza. 1-33.

Borrajo Dominguez M. 2002. La Auditoría Interna y Externa. Partida Doble. 134: 50-59.

Carrasco Carrasco J. 2009. Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo en la Administración Local. Revista Electrónica CEMCI. 2: 1-50.

Cruz F, Mendez V. (2010). Mejora al control de acceso para laboratorios. Universidad Andrés Bello, Facultad de Ingeniería, Escuela de Informática. Santiago de Chile.

Del Peso Navarro, E. 2003 Manual de outsourcing informático: (análisis y contratación). 2ª Edición. Díaz de Santos. España. pp:272.

Descripción de Puestos de trabajo. Junio 2016. Disponible en: <http://www.elblogderrhh.com/2009/03/descripcion-de-puestos-de-trabajo.html>

Gadea Carrera E, Guardino Solá X, Rosell Farrás M. Junio 2016. NTP 433: Prevención del Riesgo en el laboratorio. Instalaciones, material de laboratorio y Equipos. Disponible en: [http://www2.uca.es/serv/prevencion/higiene/normas\\_generales\\_seguridad\\_y\\_salud/NTP\\_433.PDF](http://www2.uca.es/serv/prevencion/higiene/normas_generales_seguridad_y_salud/NTP_433.PDF)

Gestión de Calidad. Mayo 2016. Realización del Producto /Prestación del Servicio. Disponible en: <http://www.educaguia.com/Apuntesde/calidad/realizacion-producto-prestacion-servicio.pdf>

Guía Para la Implantación de la Norma de Gestión de la Calidad para las ONG. Mayo 2016. Disponible en: [http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/718\\_GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20IMPLANTACI%C3%93N%20DE%20LA%20NORMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20PARA%20LAS%20ONG.pdf](http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/718_GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20IMPLANTACI%C3%93N%20DE%20LA%20NORMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20PARA%20LAS%20ONG.pdf)

Hernández Meléndez E. Mayo 2016. La Auditoria Interna. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/la-auditoria-interna/>

Herrero Palomo, J. 2001. Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. 1ª Edición. Editorial Paraninfo. España. pp: 216.

Instituto Aragonés de Empleo. Mayo 2016. Estudio, Elaboración y Diseño de los Métodos de Evaluación en la Detección de Necesidades y Planificación de la Formación Continua. Disponible en: [http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesEmpleo/Documentos/4\\_varios.pdf](http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesEmpleo/Documentos/4_varios.pdf)

Instituto Aragonés de Empleo. Guía de Elaboración de Planes Formativos para empresas. Mayo 2016. Disponible en: [http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesEmpleo/Documentos/10\\_hya.pdf](http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesEmpleo/Documentos/10_hya.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2001. NTP 582: Gestión de los Equipos de Medición en un laboratorio de Higiene Industrial. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2001. NTP 656: Materiales de Referencia. Utilización en el laboratorio de Higiene Industrial. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

Instrucciones de Trabajo para el Departamento de Marketing. Mayo 2016. Disponible en: <https://pacoalvarezfp.files.wordpress.com/2011/10/instrucciones-marketing-2011-12.pdf>

Rusel S. Junio 2016. El Plan Anual del Marketing. Disponible en: [http://www.alconet.com.ar/varios/management/fas\\_06\\_02.html](http://www.alconet.com.ar/varios/management/fas_06_02.html)

Organización y Recursos Humanos. Mayo 2016. Disponible en: <http://www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/organizacion-y-recursos-humano>

Universidad Autónoma de Barcelona. Mayo 2016. Residuos en los laboratorios. Disponible en: <http://www.uab.cat/web/residus/introduccio-1274857047301.html>

Universidad Carlos III de Madrid. Junio 2016. Prevención de Riesgos laborales. Disponible en: [http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/laboratorios/prevencion\\_riesgos\\_laborales/manual/instalaciones\\_generales\\_laboratorio](http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/laboratorios/prevencion_riesgos_laborales/manual/instalaciones_generales_laboratorio)

Universidad Politécnica de Valencia. Mayo 2016. Manual de estilos. Disponible en: [http://www.upv.es/entidades/ASIC/manuales/guia\\_estilos\\_upv.pdf](http://www.upv.es/entidades/ASIC/manuales/guia_estilos_upv.pdf)

## Anexo 1

<i>USO y MANTENIMIENTO EQUIPOS</i>	<i>USO y MANTENIMIENTO EQUIPOS</i>
• Amasadoras de Pan	• Horno Eléctrico
• Armario Nitrógeno Líquido	• Horno Piedra
• Autoclave Rotatorio	• Horno Rotatorio (Aire Caliente)
• Balanzas Granatarias de Precisión	• Hot-Cold Grande (Armario Ferment.)
• Baño María	• Hot-Cold Pequeño (Reactor UVC)
• Báscula 100 Kg	• Karcher (Agua a Presión)
• Bomba Móvil	• Lavadora Chufas
• Bomba Persitáltica (UVC)	• Licuadora Chufas
• Bomba Persitáltica (Verde)	• Loncheadora
• Cabina Micro-Fija (BenchTop)	• Mantequera
• Cabina Micro-Móvil (UHT)	• Mezclador Excéntrico
• Caldera de Vapor	• Mezcladora-Picadora Stephan
• Cámara Maduración	• Miniquesería
• Cámara Refrigeración	• Molino Cereales
• CIP (Clean In Place) (TBA-9 + Tanque)	• Molino Coloidal
• Compresor de Aire	• Molino de Martillos
• Compresor de Frio	• MultiCuba para Quesería
• Congeladores (Vertical-Horizontal)	• Neveras
• Cuba de Quesería	• Pasteurizador de Placas
• Cutter	• Pasteurizador Mixto
• Decantadora	• pH-metro
• Declorador	• Picadora
• Descalcificador	• Prensa Quesería-H
• Desnatadora Fija (Pasteur-Placas)	• Prensa Quesería-V
• Desnatadora Móvil (Elecrem)	• Reactor UVC
• Divisora-Porcionadora de Pan	• Refractómetros
• Embutidora	• Tanque Aséptico (Alfa-Laval)
• Envasadora Vacío y Atmósferas	• Tanque Heladera
• Equipo HP-5000 (2 L) (ACB)	• Tanque Isotérmico (1000 L)
• Equipo HP-8000 (5 L) (SFP)	• Tanque Nitrógeno Líquido

•	Equipo HP-9000 (100 mL) (SFP)	•	Tanque Refrigeración (600 L)
•	Equipo UHPH-100 L/h (SFP)	•	TBA-9 Envasadora Aséptica Tetra Pak
•	Equipo UHPH-15 L/h BenchTop (SFP)	•	Termómetros Digitales
•	Estufa Incubación	•	Termoselladora Bolsas
•	Exprimidor Naranjas	•	Toro Mecánico
•	Filtro Vibratorio	•	UHT Finnah (Esterilizador)
•	Formadora de Pan	•	UHT Tetra Therm (Esterilizador)
•	Homogenizador UHT Tetra Therm	•	Volumétrico de Pan

## Anexo 2

	FAMILIA	FORMULARIOS-REGISTROS	FORMATO
	Auditoria	Registro Informe Inspecciones Internas de SPTA	Com (P+F)
	Auditoria	Registro Inspecciones Internas de SPTA	Mixx(P+F+E)
	Auditoria	Plan de Inspecciones Internas de SPTA	Com (P+F)
	Auditoria	Cuestionario Inspección Auditoria Interna	Papel
	Autoriz.	Autorización de la UAB de copias de PNT a personal externo de la UAB	Excel
	Autoriz.	Lista de usuarios autorizados por equipo	Excel
	Autoriz.	Autorización Usuarios Externos del SPTA a uso Equipos	Mixx(P+F+E)
	EQ	Hoja Mantenimiento Equipos Libreta	Excel
	EQ	Hoja Calibración Equipos Libreta	Excel
	EQ	Ficha de los Equipos	Excel
	EQ	Plan Anual Calibración y Mantenimiento Equipos	Papel
	EQ	Registro Adquisición Entrada Nuevos Equipos	Excel
	EQ	Registro Uso-Mantenimiento Instalaciones de SPTA (Libreta)	Mixx(P+F+E)
	EQ	Plan de Mantenimiento de Instalaciones de SPTA	Mixx(P+F+E)
	EQ	Historial Reparaciones Mantenimiento Averías Equipos	Excel
	EQ	Registro Mantenimiento-Averías-Operaciones Equipos Planta Piloto (Libretas)	Libreta
	EQ	Calendario (VMLODT) Verificaciones-Mantenimiento-Limpieza-Orden-Desinfeccion-Temperatura	Libreta
	EQ	Registro (VMLODT) Verificaciones-Mantenimiento-Limpieza-Orden-Desinfeccion-Temperatura	Libreta
	EQ	Registro Individual Entrenamiento Capacitación Técnicas Equipos	Mixx(P+F+E)
	EQ	Ficha Individual Uso Equipos	Papel
	Formac	Valoración Actividades Formativas	Fichero
	Formac	Plan de Acciones Formativas-Listado	Fichero
	Formac	Plan Anual Formación Personal Interno	Papel
	Formac	Evaluación Actividades Formativas (Listado-Valoración)	Excel
	Formac	Ficha Individual de Acción Formativa (Valoración)	Excel
	INNC	Registro Informe Incidencias - No Conformidades Informe ACAP	Libreta
	INNC	Listado Informe Registro Incidencias - No Conformidades	Lib+Excel
	MK	Registro Actividades Marketing	Excel
	MK	Gestión del Plan de Acciones de Marketing (Tabla Seguimiento Excel)	Excel

	MK	Gestión del Plan de Objetivos de Marketing (Word)	Fichero
	Muestra	Recepción de muestras y paquetes	Papel
	Muestra	Etiquetas identificativas productos muestras	Papel
	Muestra	Registro Entrada Muestras General	Libreta
	Muestra	Portada Libretas Entrada Muestras General	Libreta
	Muestra	Registro Entrada Muestras Equipos (Congeladores / Neveras)	Libreta
	Personal	Ficha Individual de Formación	Mixx(P+F+E)
	Personal	Registro Entrenamiento de Equipos	Papel
	Personal	Modelo Curriculum Vitae	Fichero
	Personal	Registro Cualificación del Personal	Fichero
	Personal	Caratula Curriculum Vitae	Fichero
	Personal	Declaración o Exposición (hoja comodín)	Papel
	Personal	Registro Usuario SPTA Nuevas Incorporaciones	Papel
	Personal	Curriculum Vitae Modelo UAB CV	Fichero
	Personal	Descripción Puesto de Trabajo lugar (DPTs)	Papel
	Personal	Registro de Cualificación	Excel
	Personal	Ficha Individual de Formación Cursos	Papel
	Personal	Lista Individual de PNTs Leídos	Papel
	Personal	Registro Nuevos Usuarios SPTA	Excel
	Personal	Guía Plan de Acogida	Papel
	Personal	Check-List Plan Acogida Responsable Calidad	Papel
	Personal	Registro Entrenamiento Equipos Iniciales (Acogida Sonia Llorens)	Papel
	Personal	Contrato Confidencialidad entre UAB y Personal Trabajador	Com (P+F)
	Personal	Acuerdo Contrato Confidencialidad Empresa-Trabajadores (SPTA-UAB)	Com (P+F)
	PNTs	Formato Apartados de PNT	Fichero
	PNTs	Lectura del Borrador Manual de Calidad	Com (P+F)
	PNTs	Registro de lectura y propuestas de modificaciones de PNTs	Fichero
	PNTs	Renovación automática del PNT renovaciones de PNT sin modificaciones	Fichero
	PNTs	Distribución y control de copias del PNT	Excel
	PNTs	Registro revisiones del Manual Calidad (en la portada MQ)	Com (P+F)
	PNTs	Lista de PNTs	Excel
	PNTs	Circuito revisión PNTs Provisionales	Excel
	PNTs	Registro Modificaciones puntuales de PNTs	Fichero
	PNTs	Encabezados de Formularios	Fichero
	Proveed	Encuesta Evaluación Sistema Calidad Proveedores	Mixx(P+F+E)



	Proveed	Criterios Valoración Proveedores	Excel
	Proveed	Registro Acreditaciones Proveedores	Excel
	Proveed	Lista Proveedores Homologados por SPTA	Excel
	Proveed	Solicitud de Compras	Papel
	Proveed	Listado Evaluación Proveedores	Excel
	Proyect	Registro Gestión y Seguimiento de Proyectos	Excel
	Proyect	Listado Petición y Gestión Seguimiento de Proyectos	Excel
	Proyect	Petición Proyectos Autorización Aceptación de la Dirección SPTA	Mixx(P+F+E)
	Q	Lista códigos de formularios a utilizar, elaborada por GQ	Excel
	Q	Control de firmas registro de iniciales	Com (P+F)
	Q	Acta de Reuniones	Papel
	Q	Objetivos Calidad	Com (P+F)
	Q	Acta de Reuniones	Papel
	Q	Plan Anual Revisión- Auditorias Sistema Calidad	Papel
	Q	Listado Control EVENTOS de Calidad-Q	Excel
	Q	Tabla Control de la Documentación	Excel
	Q	Tabla Control de los Registros (Formularios)	Excel
	Q	Tabla-Listado Control de la Documentación EXTERNA	Excel
	Q	Tabla Control de los Archivos CARPETAS	Excel
	Q	Política de Calidad	Papel
	Q	Listado de Actas de Reuniones (Comité Q - Grupos de Trabajo)	Excel
	Q	Programa de Objetivos de Calidad	Papel
	Q	Plan de Acciones	Fichero
	Q	Listado de Procesos	Excel
	Q	Fichas de Procesos	Excel
	Q	Listado de Indicadores	Excel
	Q	Ficha Indicador (Cuadro de Mando)	Excel
	Q	Productividad Científica (CV Publicaciones Tesis Posters...etc.)	Excel
	Q	Listado de Códigos (Codificación)	Excel
	Q	Listado de Abreviaciones y Códigos para el Excel	Excel
	Q	Agenda de Direcciones (Clientes-Contactos-Proveedores)	Excel
	Q	Listado de Productos-Procesos-Prototipos DESARROLLADOS	Excel
	Q	Listado de Patentes (a desarrollar)	Excel
	Q	Tabla Habilitaciones (DPTs-Tareas-Responsabilidades-Funciones) (puestos trabajo)	Excel

Q	Tabla Propietarios-Responsables / Procesos-Áreas	Excel
RSQD	Plan de Revisión Sistema Calidad por Dirección RSQD	Fichero
RSQD	Informe de Revisión Sistema Calidad por Dirección RSQD	Fichero
Satis-PI	Encuesta Autoevaluación. Satisfacción Personal Interno Valoración al Centro	Mixx(P+F+E)
Satis-PI	Encuesta Autoevaluación Satisfacción Personal Interno Valoración a los Compañeros	Mixx(P+F+E)
Satis-PI	Encuesta Satisfacción Interna Sistema (análisis)	Excel
Satis-PI	Encuesta Satisfacción Interna Personal (análisis)	Excel
Satis-SC	Encuesta satisfacción-Valoración SC	Mixx(P+F+E)
Satis-SC	Encuesta satisfacción-Lista de envíos SC	Excel
Satis-SC	Encuesta satisfacción-Encuesta Catalán + Carta SC	Mixx(P+F+E)
Satis-SC	Carta Informativa Encuesta	Com (P+F)
SC	Finalización SC Informe final-Lista	Excel
SC	Finalización SC Informe Final	Excel
SC	Ficha Check-List Portada Carpetas SC	Excel
SC	Ficha Control Seguimiento Resumen SC	Excel
SC	Modificaciones del Presupuesto Oferta SC	Mixx(P+F+E)
SC	Oferta-Presupuestos SC	Mixx(P+F+E)
SC	Lista de convenios Gestión Control-Lista de SC en marcha	Excel
SC	Petición De un servicio. Servicio-convenio. Captura de datos SC	Excel
SC	Modificación del plan experimental de un SC	Fichero
SC	Ficha de Clientes SC	Excel
SC	Lista Registro Contactos Datos Clientes SC	Excel
SC	Hoja Reclamaciones Clientes - Listado Libreta	Mixx(P+F+E)
SC	Seguimiento Ensayos uso Instalaciones entrega Producciones	Papel
SC	Listado de TARIFAS-PRECIOS	Excel
SC	Contrato Confidencialidad entre UAB y Clientes	Scan+Papel
SC	Acuerdo Contrato Confidencialidad Empresa-Cliente (SPTA-CLIENTE)	Mixx(P+F+E)
SC	Relación de Perfiles de Servicios-Convenios-Proyectos SCP	Papel
SC	SC Firma Contrato Facturas-Seguimiento	Com (P+F)
Uso EQ	Hoja Registro Uso de cada <i>Equipo del ANEXO-1</i>	Libreta
Varios	Control de stocks de productos químicos al laboratorio	Excel
Varios	Control Asistencia Cursos	Com (P+F)
Varios	Control Petición Visitas externas al SPTA	Com (P+F)
Varios	Control Entrega Documentación a Personal Externo	Com (P+F)

## Anexo 3 Gestión de Función

<b>I) <u>Primer Nivel de la Pirámide Documental</u></b>									
I-1)	Normativa-Legislación Vigente y Aplicable a la Entidad								
I-2)	Manual de Calidad								
I-3)	Política de la Calidad								
I-4)	Objetivos de la Calidad								
I-5)	Organigrama Funcional								
<b>II) <u>Segundo Nivel de la Pirámide Documental (PNTs)</u></b>									
II-1)	Asignación Niveles de Cualificación del Personal								
II-2)	Funcionamiento Comité de Calidad								
II-3)	Documentación del Personal								
II-4)	Formación del Personal (capacitación y evaluación)								
II-5)	Evaluación de la Satisfacción del Personal								
II-6)	Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección								
II-7)	Plan de Acogida del Nuevo Personal								
II-8)	Gestión de las Acciones Correctivas y Preventivas								
II-9)	Evaluación y Homologación de Proveedores								
II-10)	Gestión de las Compras								
II-11)	Gestión Comercial-I (Ofertas-Contrato)								
II-12)	Gestión Comercial-II (Realización del Producto o Servicio)								
II-13)	Evaluación Satisfacción del Cliente								
II-14)	Control de la Documentación								
II-15)	Control de los Registros								
II-16)	Planificación Estratégica de la Calidad								
II-17)	Gestión de los Equipos e Instalaciones								
II-18)	Procedimiento de Calibración y Mantenimiento General								
II-19)	Gestión de los Patrones y Equipos de Referencia								
II-20)	Gestión del Producto No Conforme								
II-21)	Gestión de Materias, Muestras y Equipos del Cliente								
II-22)	Gestión de la Subcontratación								
II-23)	Facturación								
II-24)	Gestión del Marketing								
II-25)	Gestión de los Residuos								
II-26)	Elaboración de Informes (Parciales y Finales)								
II-27)	Gestión del Almacenaje (Materias Primas, Ingredientes, Reactivos y Envases)								
II-28)	Normativa Gráfica del SPTA								
II-29)	Uso de Libretas como Registros del SPTA								
II-30)	Normas Generales para Uso de Instalaciones por Usuarios del SPTA								
II-31)	Seguridad Informática								
II-32)	Gestión del Acceso (Restringido-Reservado) Instalaciones del SPTA								
II-33)	Recepción de Muestras, Documentación y Paquetería								



# POLÍTICA DE CALIDAD

## SPTA

SERVEI PLANTA DE TECNOLOGIA DELS ALIMENTS



Facultat de Veterinària  
08193 Bellaterra (Barcelona), Spain.  
Tel: 34-93-581 1956 // 34-93-584 2117  
Fax: 34-93-581 20 06  
E-Mail: [s.planta.tecnologia.aliments@uab.cat](mailto:s.planta.tecnologia.aliments@uab.cat)  
<http://sct.uab.cat/spta/>



Servei Planta de  
**Tecnologia dels Aliments**



La Direcció del SPTA, anima a sus miembros para que se integren y participen de la filosofía en materia de CALIDAD, mediante la elaboración y difusión de esta POLÍTICA DE CALIDAD.

La Direcció comunica a todos los miembros del SPTA, de la filosofía en materia de CALIDAD, mediante la transmisión de su POLÍTICA DE CALIDAD, con el compromiso de cumplir y aportar los recursos necesarios para implantar y asegurar un Sistema de Calidad que garantice la:



- Máxima satisfacción de los Clientes del SPTA entregando productos de calidad y con rapidez.
- Promoción de la innovación tecnológica y la aplicación de tecnologías emergentes y procesos para la mejora de la seguridad alimentaria y el valor nutritivo de los alimentos.
- Motivación, formación y participación de todo el personal en la aplicación de actividades de mejora continua.
- Concienciación del personal en el cumplimiento de los requerimientos del cliente, legales y reglamentarios.
- Presencia en publicaciones profesionales y técnicas.
- Optimización de las tareas comerciales y de marketing.
- Difusión de los conocimientos a los centros universitarios y tejido industrial.
- Optimización de los recursos disponibles.
- Confidencialidad de los servicios, convenios y proyectos.
- Realización de las actividades respetando el entorno y el medio ambiente.

Estamos convencidos de que el establecimiento, la revisión y consecución de los objetivos propuestos, redundará en el beneficio de todos y nos dirigirá a un mejor desarrollo de la empresa.

Esperamos que la práctica de estos conceptos nos permita fortalecer el SPTA para afrontar el futuro con garantías.

Direcció del SPTA  
Septiembre de 2016

## Anexo 5

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO		Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Personal SPTA / GN / 0012- 00
<div><div></div><div> <div>Servei Planta de Tecnologia dels Aliments</div></div></div>		

### I) TABLA DE CONTROL

Distribución			Anulación
Sustituye a	Fecha de emisión	Fecha de aplicación	
Elaborado por	Aprobado por	Revisado por	
Responsable de calidad	Director del SPTA	Jefe de la UGQ	
R. Gervilla	B. Guamis	Á. Flores	
Fecha	Fecha	Fecha	




### II) RELACIONES

### III) ÍNDICE

PNT asociados	Apartado	Pág
SPTA/GN/0004 Funcionamiento del Comité de Calidad	I) Mesa de control	1
SPTA/GN/0017 Gestión de acciones Correctivas y Preventivas	II) Relaciones	1
SPTA/GN/0011 Formación del personal	III) Índice	1
SPTA/GN/0013 Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección	IV) Control de cambios	1
	1. Introducción	2
	2. Ámbito de aplicación	2
Formularios asociados	Ubicación de registros	
SPTA078 Enc. de Satisf. Interna del Sistema (papel)	---	3. Definiciones
SPTA079 Enc. de Satisf. Interna Personal (papel)	---	4. Cualificación
SPTA086 Enc. de Satisf. Interna Sistema (análisis)	Excel + CA-027	5. Responsabilidades
SPTA087 Enc. de Satisf. Interna Personal (personal)	Excel + CA-027	6. Nivel de riesgo
		7. Descripción del Proceso
		8. Residuos
		9. Referencias
		10. Esquema

### IV) CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Núm	Punto	Cambio	Justificación
1	Todos	Inclusión Apartados	Nueva Plantilla de PNT

<b>PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO</b>	<b>Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Personal</b> <b>SPTA / GN / 0012- 00</b>
 <p>            Servei Planta de Tecnologia dels Aliments       </p>	

## 1. INTRODUCCIÓN

En la universidad, la formación es un punto muy importante para la satisfacción del personal, por eso es uno de los Objetivos de la calidad del Servicio de la Planta de Tecnología de los Alimentos (SPTA) ya que la principal misión del Servicio es la transferencia de conocimientos y tecnología, en especial en la industria agroalimentaria.

La finalidad de este procedimiento no es sólo detectar las necesidades formativas, sino también las carencias de cualquier tipo en el entorno laboral que puedan repercutir negativamente en la calidad de las prestaciones a los clientes. Las carencias detectadas mediante las encuestas servirán para proponer soluciones por parte de la Dirección, Comité de Calidad, Responsable de Procesos o Responsable de Calidad.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento describe la forma normalizada de plantear y medir el nivel de satisfacción del personal adscrito al Servicio de la Planta de Tecnología de los Alimentos (SPTA) de la Universidad Autònoma de Barcelona (UAB).

## 3. DEFINICIONES

No aplica

## 4. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL


**4.1.** Todos los miembros del SPTA pueden ser encuestados.

**4.2.** El análisis preliminar de los resultados de las encuestas estará a cargo del Responsable de Calidad del Servicio.

**4.3.** El informe y las propuestas de acciones de los resultados estará a cargo del Comité de Calidad.

**4.4.** La aprobación y visto bueno de las propuestas estará a cargo de la Dirección.

**4.5.** El Plan de Formación del Personal lo realizará el Comité de Calidad.

<b>PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO</b>	<b>Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Personal</b> <b>SPTA / GN / 0012- 00</b>
	

## **5. RESPONSABILIDADES**

**5.1.** Tanto la satisfacción como la formación del personal serán gestionados por la Dirección, y por el Comité Calidad o por el Responsable de Calidad y Responsable de Procesos (cuando se trate de cuestiones inminentemente técnicas).

**5.2.** Es responsabilidad del Responsable de Calidad distribuir las encuestas y recoger los resultados y el análisis de los resultados para elaborar el resumen de éstas.

**5.3.** El Comité de Calidad, será el encargado de elaborar el Informe de Satisfacción y formación del personal, de delimitar las fuentes de insatisfacción y las deficiencias formativas del personal y de proponer medidas, responsables, plazos, etc.

**5.4.** La Dirección dará el visto bueno a las propuestas del Comité de Calidad.

**5.5.** La UGQ verificará mediante inspecciones el cumplimiento de este PNT.

## **6. NIVEL DE RIESGO**

No aplica.

## **7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**


El Responsable de Calidad del Servicio reparte las encuestas. Son los formularios SPTA078 y / o SPTA079 correspondientes a los dos tipos de encuesta, a todos los miembros del SPTA en papel, para llenar a mano, o en archivo electrónico, para llenar con el ordenador y entregar una copia impresa.

Estas encuestas se realizan en función de la planificación que conste en el Plan anual de calidad (Ver el procedimiento SPTA / GN / 0004: Funcionamiento del comité de calidad).

### **7.1. Encuesta de Evaluación Interna de la Satisfacción y formación del Personal SPTA078**

Esta encuesta es anónima (o voluntariamente identificable) permite evaluar el nivel de satisfacción del personal. De la encuesta se extraen los principales puntos a mejorar en el



<b>PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO</b>	<b>Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Personal</b>
	<b>SPTA / GN / 0012- 00</b>

entorno del personal del Servicio. También es una vía para plasmar las sugerencias de mejora propuestas por el personal.

Cada uno de los miembros del Servicio llena su encuesta de evaluación que consta de 32 preguntas.

- Cada pregunta se puede puntuar con los siguientes valores 1, 2, 3, 4, 5.
- También se contempla un espacio al final de la encuesta destinado a recoger otros comentarios y sugerencias que el personal desea realizar.

#### 7.1.1. Análisis Interno de la Encuesta

- Para cada pregunta de la encuesta, que se ha completado de manera anónima, se calculará la mediana de puntuación. Las preguntas con un valor medio inferior a 3, se recogen como unos posibles puntos a mejorar y se tratan en la reunión del Comité de Calidad.
- Las sugerencias aportadas por los encuestadores también son recogidas y presentadas en la reunión del Comité de Calidad, que considerará su idoneidad.


### 7.2. SPTA079: Encuesta de evaluación conjunta del Personal:

Esta encuesta también es anónima, cada miembro del Servicio se valorará a sí mismo y al resto de miembros del Servicio con el que se haya trabajado. Esta encuesta permite al Comité de Calidad valorar la percepción de sus compañeros y jefes del Servicio.

En esta encuesta cada persona valora del 0 al 10 trece aspectos diferentes de la gente con la que ha trabajado, considerando "0" como la puntuación más baja y "10" la máxima.

#### 7.2.1. Análisis de la Encuesta de evaluación conjunta del Personal (SPTA079):

- Para cada persona del Servicio se calcula la valoración mediana de cada aspecto, así como la valoración global.
- Si las valoraciones son superiores o iguales a 5, se consideran satisfactorias, si hay valoraciones de algún aspecto inferior a 5, estos puntos serán tratados en la reunión del Comité de Calidad.

<b>PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO</b>	<b>Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Personal</b> <b>SPTA / GN / 0012- 00</b>
	

- Con los resultados de estas encuestas se pueden detectar necesidades formativas, mejorar la distribución de tareas y proponer actividades por grupos, etc.

### **7.3. Tratamiento de las encuestas al Comité de Calidad**

Las encuestas son recogidas por el Responsable de Calidad del Servicio para ser analizadas, transferidas o traspasadas a formato electrónico (Excel) SPTA086 y SPTA087. De esta manera se mejora la gestión de los datos y permite entregar un resumen de este análisis como una entrada del proceso de Revisión del Sistema de Calidad para Dirección (SPTA / GN / 0013). Este resumen es una base para la próxima reunión del Comité de Calidad.

En sus reuniones, el Comité de Calidad decide si hay que abrir acciones correctivas o generar algún tipo de medida preventiva, tal y como se explica en el procedimiento SPTA / GN / 0017: Gestión de las acciones correctivas y preventivas.

Además se tienen en cuenta los resultados para la elaboración de los planes de formación (Ver el procedimiento SPTA / GN / 0011: Formación del personal).

## **8. RESIDUOS**

No aplica.

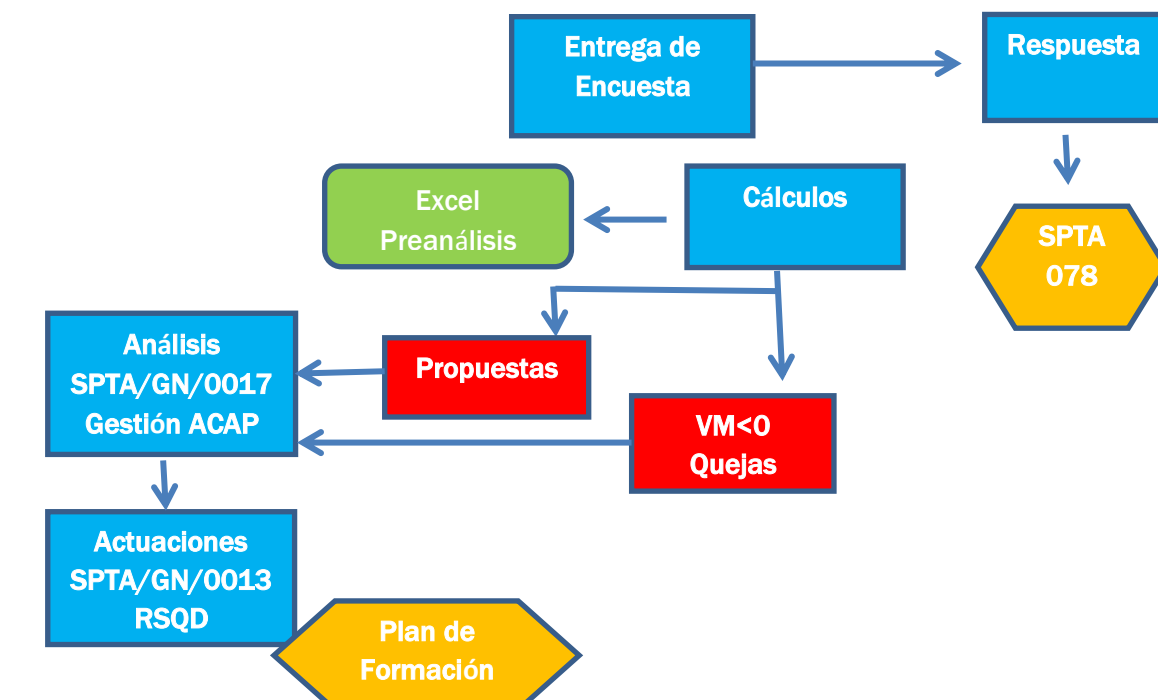
## **9. REFERENCIAS**

No aplica.

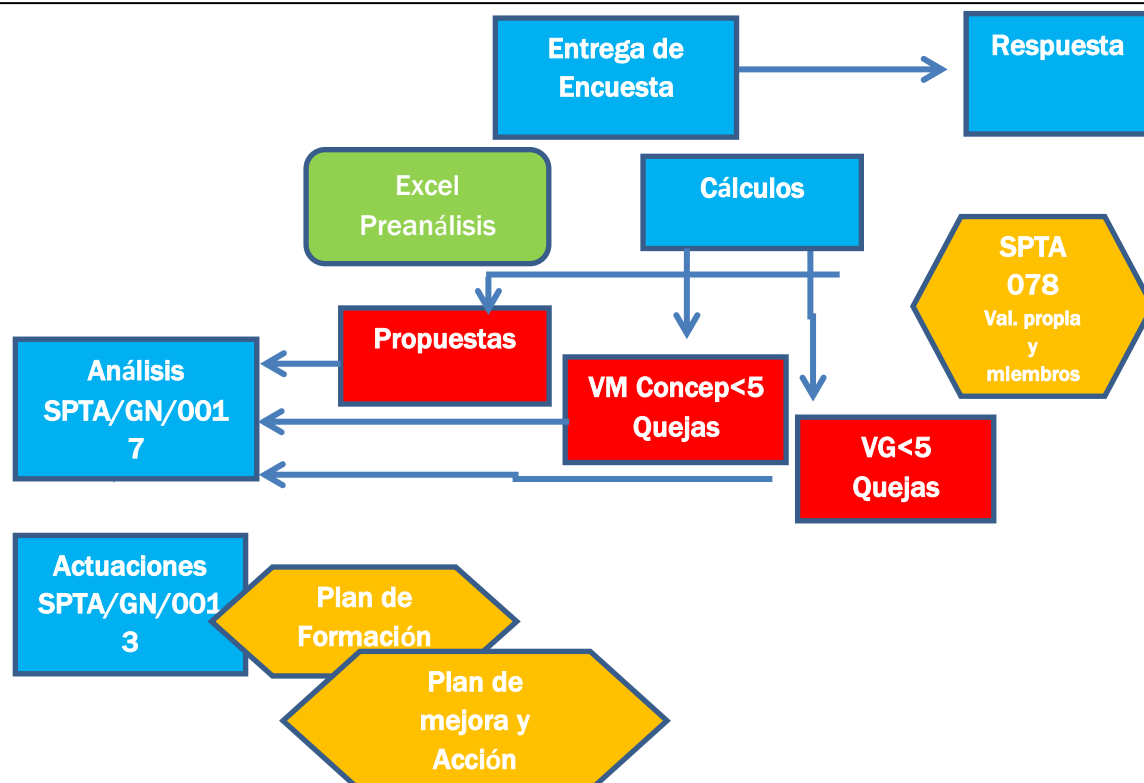
PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO		Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Personal SPTA / GN / 0012- 00
<div><div><div>UAB</div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>spta</div></div><div>Servei Planta de Tecnologia dels Aliments</div></div></div>		

## 10. ESQUEMA

Evaluación Interna de la Satisfacción y Formación del Personal		
Comité de Calidad	Responsable de Calidad	Personal



Evaluación Conjunta del Personal
----------------------------------



## Anexo 6:

### ENCUESTA DE LA EVALUACIÓN INTERNA DE LA SATISFACCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

Marca con una X la casilla correspondiente a tú valoración:

Objetivo del Servicio		1	2	3	4	5
1	¿Cómo valoras el servicio que la Planta ofrece a sus Clientes?					
2	¿Cómo valoras el objetivo que el Servicio quiere alcanzar?					
3	¿Cómo valoras los medios (infraestructuras, personal, tareas de trabajo, disponibilidad de tiempo ...) para conseguir los objetivos del Servicio?					
Formación		1	2	3	4	5
4	¿Cómo valoras el plan de formación dentro del Servicio?					
5	¿Cómo valoras los cursos de formación externos al Servicio?					
6	¿Cómo valoras la asistencia a los congresos que el Servicio ofrece para mejorar tu formación?					
7	¿Cómo valoras la política del Servicio y el contacto con otros departamentos?					
8	¿Cómo valoras la formación de tus jefes directos en función del trabajo que tienen que realizar?					
9	¿La biblioteca abastece las necesidades del Servicio?					
10	¿Cómo valoras en general la formación del Servicio?					
Participación del personal en las propuestas de mejoras		1	2	3	4	5
11	¿Crees que la evaluación periódica de la satisfacción del personal, contribuye a la mejora de la calidad?					
12	¿Cómo valoras la implicación del personal, de forma individual o por grupos, para mejorar el Servicio?					
13	¿Cómo valoras las iniciativas del personal (ideas, sugerencias, actividades, etc.) para mejorar el Servicio?					
14	¿Cómo valoras el incentivo que se le ofrece al personal como reconocimiento por los esfuerzos y aportaciones en las mejoras del Servicio?					
Asignación de responsabilidades		1	2	3	4	5
15	¿Crees que las personas con cargos tienen don de liderazgo?					
Procedimientos		1	2	3	4	5
16	¿Los procedimientos están debidamente descritos y documentados?					
17	¿Los PNT están actualizados?					

SPTA078/1

Medida sistemática de la satisfacción del cliente		1	2	3	4	5
18	¿Cómo valoras las soluciones que se dan a las reclamaciones, sugerencias y encuestas de satisfacción que realizan los clientes?					
Satisfacción del personal		1	2	3	4	5
19	Cómo valoras los procedimientos utilizados para evaluar regularmente y de forma sistemática la percepción del personal?					
20	¿Cómo valoras el reconocimiento de las habilidades creativas, innovadoras, y las motivación en general a las personas del centro?					
21	¿Cómo valoras la forma en que se fomenta el trabajo en equipo?					
22	¿Cómo valoras el fomento del aprendizaje continuado?					
23	¿Cómo valoras el entorno laboral físico, equipamiento, así como las condiciones y el ambiente de trabajo?					
24	¿Cómo valoras la manera de premiar las iniciativas para introducir mejoras en la calidad de las tareas realizadas en el Servicio?					
25	¿Cómo valoras en general el grado de satisfacción con el cliente?					
26	¿Cómo valoras la adecuación del trabajo que realizas, al perfil que inicialmente se ha definido para ti?					
27	¿Se te comunican correctamente las tareas que tienes asignadas?					
28	¿Participas de las decisiones que afectan tu lugar de trabajo?					
29	¿Cómo valoras la toma de decisiones de los altos cargos?					
Comunicación interna		1	2	3	4	5
30	¿Cómo valoras la política de comunicación interna (canales de información, sistemas de recogida de opiniones y sugerencias del personal)?					
Estructura		1	2	3	4	5
31	¿Existe un organigrama formalizado de la estructura del Servicio?					
32	¿Sabes quién es el responsable de cada área del centro?					
<b>Sugerencias:</b> <div style="height: 150px; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc;"></div>						

SPTA078/2



Servei Planta de  
**Tecnologia dels Aliments**

**Anexo 7:**

**ENCUESTA DE EVALUACIÓN CONJUNTA DEL PERSONAL**

Valórate a ti mismo, a tus compañeros y a los jefes, con quienes hayas trabajado. Utiliza una numeración del 0 al 10 (donde 0: poca y 10: mucha capacidad):

Fecha	Consulta inicial														
Capacidad para trabajar en grupo															
Capacidad organizativa															
Sociabilidad															
Capacidad de adaptación															
Capacidad de liderazgo															
Nivel de formación															
Capacidad de proponer mejoras															
Cumplimiento de las metas propuestas															
Concentración en el trabajo															
Autonomía en el trabajo															
Capacidad para identificar fallos															
Capacidad para resolver problemas															
Valoración global															
<b>Resultado a rellenar por el RQ</b>															

SPTA079

El **Objetivo** es proteger la seguridad de los alumnos y el resto de usuarios, manteniendo el control de los factores de riesgo mediante el conocimiento y buenas actitudes.

#### **COMPROMISO:**

- Dar aceptación de seguimiento de las normas.
- Ser responsable del material utilizado retornándolo en condiciones de uso correctas para otras personas.
- Informar inmediatamente cualquier incidencia.
- Advertir cualquier circunstancia personal que lo pueda hacer más susceptible a posibles riesgos.

#### El **personal técnico** debe:

- Cuidar el buen estado de los equipos e instalaciones.
- Inspeccionar los niveles de seguridad establecidos.

#### El **personal académico** debe:

- Proporcionar a los alumnos este documento y cuidar que se cumpla.
- Informar cuales son los equipos de protección individual.
- Instruir sobre los riesgos de los productos o equipos.
- Custodiar la seguridad y hacer uso de su autoridad.
- En ningún caso, debe dejar la planta sin que otra persona responsable ocupe su lugar.



**SPTA** - Facultat de Veterinària

Universitat Autònoma de Barcelona

08193 Bellaterra (Barcelona)

Tel: 93 581 1956 // 93 581 2117

**[s.planta.tecnologia.aliments@uab.cat](mailto:s.planta.tecnologia.aliments@uab.cat)**

**<http://sct.uab.cat/spta/>**



Servei Planta de  
**Tecnologia dels Aliments**

**Hábitos Personales:**

Usar bata o rana y llevarlas abrochadas en todo momento. No llevarlas a lugares de asistencia pública (bibliotecas, cafetería, salas de reunión, etc.).

Utilice las botas del Servicio y los EPI cuando este indicado.

Es obligatorio lavar las botas y devolverlas al final de la práctica, limpias al estante destinado a este fin.

Queda prohibido fumar, comer y beber.

Los objetos personales no se abandonarán en las mesas de trabajo. Déjelos donde se indique.

Evita el uso de pulseras, anillos, o mangas anchas que pudieran introducirse o engancharse en los objetos o de trabajo. Los cabellos se llevarán recogidos.

Lleve las piernas bien protegidas.

Cubrir cortes o heridas con apósitos impermeables.

Evitar cualquier acción que provoque transferencia de agentes químicos o biológicos a la boca (pegar etiquetas, etc.). No se toque la cara, principalmente los ojos y la boca, antes, durante y después de la manipulación de productos.

No tosa, ni estornude sobre el producto. El personal afectado de enfermedades contagiosas deberá avisar.

Utilice los EPI necesarios en cada situación y quitarlos al finalizar la práctica.

Lavar las manos: Después de cualquier operación que implique el contacto con material irritante, tóxico, etc. Siempre que se quiten guantes protectores. Antes de abandonar el laboratorio.

**Conducta/Comportamiento:**

Estar alertas para evitar correr riesgos. Tener cuidado con el suelo mojado, mangueras y conducciones. No correr, ni jugar, ni gritar. Vigilar el tránsito de los carros elevadores.

No permanecer en el radio de acción de equipos en movimiento ni de cargas suspendidas.

No tocar las máquinas que están en funcionamiento, ni manipular ningún equipo sin autorización expresa.

No abandonar el lugar y estar alertas a las indicaciones del profesor.

Informar al profesor sobre cualquier accidente o incidencia.

Prohibido hacer fotografías sin autorización expresa.

**Condiciones de Trabajo:**

Respetar las indicaciones y ubicaciones.

Mantener y colaborar con el orden y limpieza del espacio que ocupáis y materiales utilizados para que otro usuario lo encuentre en su lugar.

No llevar bolsos y otras pertenencias a la práctica.

Tirar al recipiente adecuado, los residuos que se hayan generado, deben estar identificados convenientemente.

No verter directamente al fregadero ningún producto líquido, salvo si lo indica el profesor.

No verter en el fregadero productos sólidos que puedan atascarse.

Desechar el material de un solo uso que se haya contaminado en el recipiente de residuos indicado para este fin o donde lo establezca el profesor.

Cerrar los envases que se hayan utilizado

**Manipulación de equipos:**

Los equipos son de producción, de medida o de control y hay que tratarlos con cuidado para que mantengan unas condiciones de uso correctas. Nunca se manejarán sin conocer perfectamente su funcionamiento sin supervisión.

Dejar los equipos limpios y en perfecto estado una vez utilizados y comunicar cualquier incidencia.

No reparar, calibrar o verificar si no lo indica el profesor responsable de la práctica.

No conectar a la red eléctrica cables o enchufes en mal estado.

Tener cuidado extremo con el material cortante.

No meter en el bolsillo material que pueda lesionar.

El vidrio roto y piezas defectuosas se eliminarán en recipientes específicos y nunca envueltos en papel.

**Uso de Productos:**

Utilice los EPI correspondientes (guantes, gafas, visera, etc.) cuando manipule productos que entrañen riesgo.

Las sustancias y preparados comerciales que debe utilizar en las prácticas deben estar etiquetados correctamente.

Antes de utilizar un determinado producto lea la etiqueta o pictograma y las frases de riesgo y seguridad.

No toque y no tome ningún producto de las líneas sin autorización.